

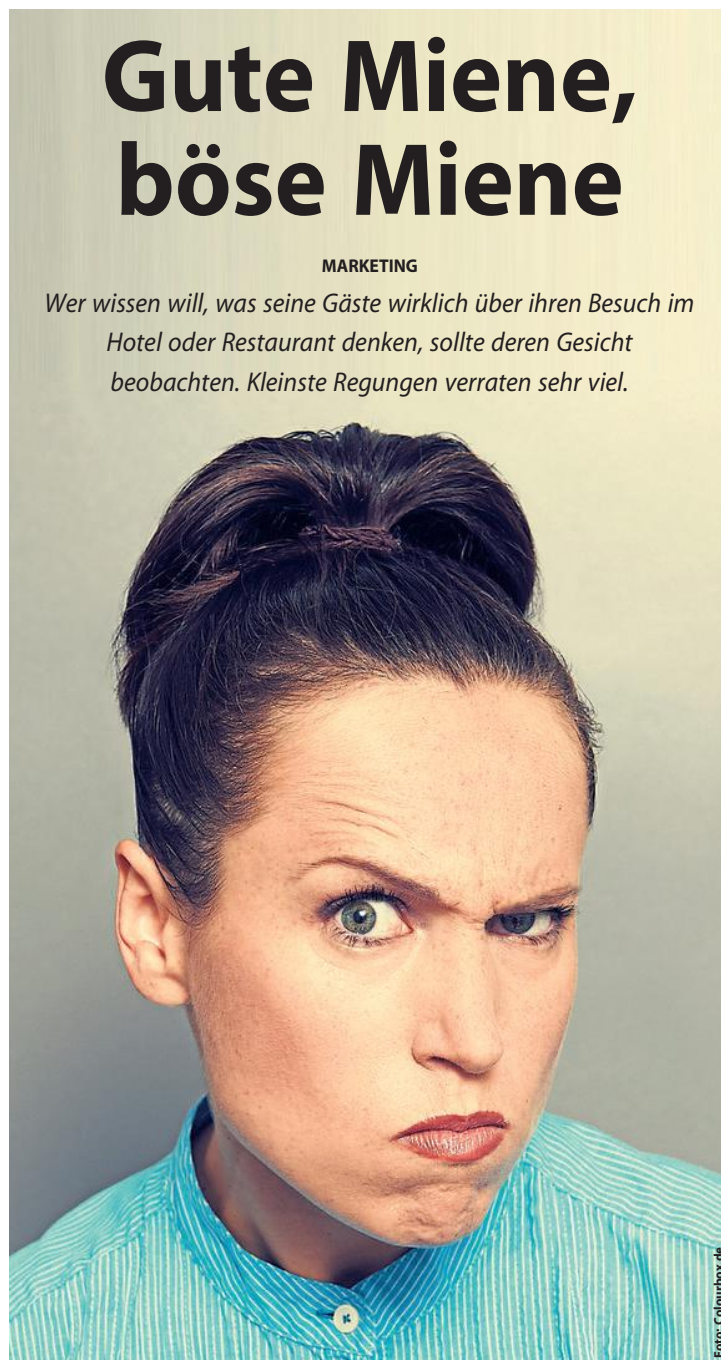
Oft höre ich in meinen Seminaren von jungen engagierten Hotel-Mitarbeitern, dass sie beobachten, wie das Servicepersonal Gäste nicht anschaut, wenn sie miteinander kommunizieren, etwa an der Rezeption, beim Auschecken. Hier wird eine große Chance vergeben, zu erkennen, ob Gäste während ihres Aufenthaltes wirklich zufrieden waren oder ob es in irgendeiner Weise Anlass zu Beschwerden gab.

Ist der Gast dann gegangen, ohne dass der Rezeptionist bemerkt hat, dass da gerade ein Kritiker das Hotel verlassen hat, gibt es ein zusätzliches Problem: Der unzufriedene Gast postet möglicherweise auf den einschlägigen Internetportalen negative Bewertungen, die nur schwer wieder einzufangen sind. Daher ist nicht nur der Augenkontakt wichtig, sondern auch die Fähigkeit, nonverbale Signale zu erkennen, richtig zu deuten und dann empathisch darauf einzugehen.

Was ist der Hintergrund? Viele Gäste sind zu höflich oder aber konfliktscheu, um dem Gastgeber direkt ihre Unzufriedenheit mitzuteilen. Wenn sich ein Gast aber über irgendetwas geärgert hat, wird sich das in feinsten Bewegungen in seinem Gesicht bemerkbar machen. Das liegt daran, dass unsere mimische Muskulatur direkt mit unserem Emotionszentrum im Gehirn verdrahtet ist. Und in dem Moment, in dem eine Emotion aufsteigt, spiegelt sie sich ganz kurz im Gesichtsausdruck.

Verräterisches Zucken

Aber wie lassen sich die Wünsche des Gastes „von den Lippen ablesen“? In unserem Gesicht können sich schon kleinste Gefühlsregungen widerspiegeln, sogenannte Mikroexpressionen. Diese zeigen dann, ob jemand verärgert ist oder sich wirklich freut. Ob jemand traurig ist, oder überrascht. Diese Bewegungen sind allerdings extrem schnell, zwischen 40 und 500 Millisekunden. Und das Besondere daran ist, wir können diese Bewegungen im Gesicht nicht unterdrücken. Aber wir können lernen, diese schnellen Mikroexpressionen beim anderen zu sehen und dahingehend



Auge in Auge: So deutlich zeigen Gäste ihre Emotionen eher selten.

zu interpretieren, in welcher Emotion sich der Gesprächspartner im Moment befindet.

Konkret heißt das, wenn ein Gast nun gefragt wird, ob ihm alles gefallen habe, und er hat etwas erlebt, was er nicht so erfreulich fand, kann er zwar sagen, dass alles in Ordnung war. War er jedoch eigentlich unzufrieden, zeigt sich das dann zum Beispiel an einem bestimmten Zusammenziehen der Augenbrauen oder der Lippen. Wenn Sie dieses erkennen, haben

Sie die Chance, direkt nachzufragen und erhalten so die Möglichkeit, aus einem unzufriedenen Gast einen zufriedenen Gast aus dem Hotel gehen zu lassen.

Guter Service ist Pflicht und wird vom Gast vorausgesetzt. Aber was ist mit der Kür? Wie können sich die Häuser in ihrer Kategorie unterscheiden? Wenn Mitarbeiter geschult sind, Signale Ihrer Kunden oder Gäste zu erkennen, werden sie noch besser auf diese eingehen können. Missverständnisse werden

früh erkannt und ausgeräumt. Kleinste Unzufriedenheiten können angesprochen und noch vor Ort aufgefangen werden.

Wenn Sie als Hotelier oder Gastronom nun vermuten, dass Ihr Angebot zur Beschwerderegulierung beim Gast tatsächlich in der erwünschten Art und Weise angekommen ist, achten Sie auf den Ausdruck des Lächelns beim Gast: Bei den Mikroexpressionen werden nämlich zwei Arten unterschieden, das sozial erwünschte und ein Lächeln, welches tatsächlich von Herzen kommt. Nur, wenn der Gast wirklich zufrieden ist, mit dem was Sie ihm angeboten haben, werden Sie Letzteres sehen. Die Unterscheidung zwischen beiden Arten des Lächelns ist extrem fein, dieses können Sie unter anderem in der Fältchenbildung am Auge erkennen.

Mimik ist gut erforscht

All dies ist keine Theorie, sondern wissenschaftliche Erkenntnis. Und kein Bereich der Körpersprache ist so umfangreich untersucht worden, wie die Mimik. Es mag vielleicht nicht ganz einfach sein, zu lernen, all die Feinheiten in der Mimik zu sehen und richtig zu interpretieren, aber es lohnt sich. Wer dieses beherrscht, ist in den meisten Gesprächen im Vorteil, weil er mehr sieht, als sein Gesprächspartner. Aus diesen Erkenntnissen können dann die weiteren Handlungsschritte abgeleitet werden.

Die emotionale Intelligenz, die nachweislich einer der Erfolgsfaktoren gerade im Service- und Dienstleistungsbereich ist, wird durch das Seminarkonzept der Mikrokommunikation unterstützt. Dabei lernen Mitarbeiter, Mikroexpressionen zu erkennen und zu interpretieren. Der schöne Nebeneffekt dabei: Außer einer Steigerung der Gästezufriedenheit erreichen Arbeitgeber damit auch eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung.



Petra Peinemann ist
Expertin und Trainerin für
nonverbale Kommunikation
www.petra-peinemann.de